Secretaria Municipal de Saúde

SMS

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

- Solicitação de transporte da gestante para a maternidade
- Solicitação de vacinação em domicílio
- Vistoria em foco de Aedes aegypti (Dengue, Chikungunya e Zika)
- Vistoria em local com presença de insetos (mosquito, aranha e lacraia)

Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Nesta Lei está prevista a obrigatoriedade de divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão, estabelecendo-se como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pela administração pública municipal.

Em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, o PrefRio permite que os cidadãos consultem as Cartas de Serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro. As informações são atualizadas dinamicamente, de acordo com os serviços cadastrados ou alterados pelos órgãos responsáveis no PrefRio, garantindo que os cidadãos tenham acesso a informações atualizadas sobre os serviços oferecidos.

Catálogo de serviços

Solicitação de transporte da gestante para a maternidade

Publicado em 25 de novembro de 2026 – Modificado em 25 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite solicitar transporte (ambulância) para gestantes residentes no Rio de Janeiro com destino às maternidades do programa Cegonha Carioca, para realização de parto ou atendimento obstétrico.

→ Resultados obtidos

Condução para atendimento obstétrico em uma das maternidades do programa Cegonha Carioca.

→ Prazo esperado

60 minutos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome, telefone e e-mail do solicitante;
- Nome completo e telefone de contato da gestante e do acompanhante;
- Nome da unidade de saúde onde é realizado o pré-natal;
- Local onde a gestante está (em casa, shopping, rua, loja), com ponto de referência que facilite a localização do endereço.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento do Pref.Rio:
  - Agência Pref.Rio - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN Pref.Rio

Para consultar as maternidades do Programa Cegonha Carioca, **clique aqui (-** saude.prefeitura.rio/unidades-de-saude/maternidades**)**.

Informações importantes:

I) Se a gestante estiver em unidade de saúde:

- A ambulância deve ser solicitada por meio da central de regulação médica pela plataforma no sistema ou pelo NIR (núcleo interno de regulação) por um profissional de saúde.

II) Se a gestante estiver em casa, shopping, rua, loja, etc. e tiver sofrido algum acidente, trauma e/ou não estiver consciente, falando e respondendo:

- Deverá ser solicitada a ambulância do SAMU (telefone 192) ou do Corpo de Bombeiros (telefone 193). A ambulância do cegonha carioca não poderá ser acionada por não dispor de equipamentos necessários a esse tipo de atendimento.

→ **Informações necessárias**

- Documento de identidade;
- Cartão de pré-natal;
- Exames.

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço oferece o transporte por ambulância para gestantes que moram no município do Rio de Janeiro para realização do parto e atendimento obstétrico.

Para que serve:

Serve para garantir o transporte seguro e adequado de gestantes para as maternidades do programa Cegonha Carioca. Ele assegura que a gestante receba o atendimento obstétrico necessário no local de referência para o parto.

Quem pode solicitar:

O serviço pode ser solicitado por qualquer cidadão para uma gestante que atenda aos critérios. A gestante deve ser moradora do município do Rio de Janeiro e estar dentro do município no momento da solicitação do transporte.

Informações complementares:

- O chamado pode ser aberto mesmo que o bebê já tenha nascido;
- A gestante precisa ser moradora do Rio de Janeiro e estar dentro dos limites do município no momento em que o transporte é solicitado;
- O transporte será feito, de forma prioritária, para a maternidade de referência do programa Cegonha Carioca, considerando a unidade onde a gestante faz o pré-natal ou o seu local de moradia. Após a avaliação de uma enfermeira e contato com a central de regulação, a gestante pode ser levada para a maternidade mais adequada ao seu quadro atual;
- É importante saber que o transporte Cegonha Carioca leva a gestante para a maternidade de referência, mas não a retorna para casa caso a internação não seja necessária;
- A gestante tem direito a um acompanhante de livre escolha durante a transferência na ambulância cegonha carioca, porém não será feito o transporte de acompanhantes menores de 16 anos (exceto se for o pai do bebê);
- A previsão de chegada da ambulância é de até 60 minutos. Caso a ambulância não chegue no prazo previsto, alerte a Central 1746 informando o número do protocolo.

→ **O que este serviço não cobre**

- Não será feito o transporte de acompanhantes menores de 16 anos (exceto se for o pai do bebê).
- Não atende gestantes que não sejam moradoras do município do Rio de Janeiro ou que não estejam dentro do município no momento da solicitação (nestes casos, deve-se ligar para SAMU 192 ou Bombeiros 193).
- O transporte Cegonha Carioca não retorna para a residência, caso a internação na maternidade não seja necessária.

- Não atende casos de acidente, trauma, ou quando a gestante não estiver consciente, falando e respondendo (nestes casos, deve-se ligar para SAMU (192) ou Bombeiros (193), pois a ambulância Cegonha Carioca não dispõe de equipamentos necessários para esse tipo de atendimento).

Solicitação de vacinação em domicílio

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Solicitação de aplicação de vacinas do SUS para pessoas de qualquer idade com dificuldades de locomoção.

→ Resultados obtidos	→ Prazo esperado	→ Custo do serviço
Aplicação da vacina em domicílio	10 Dias corridos	Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome completo do paciente;
- Documento de identificação com foto;
- CPF do paciente;
- Endereço completo com ponto de referência;
- Telefones para contato;
- Motivo da impossibilidade de se locomover até a unidade de saúde.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
  - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN 1746 na pista

Informações complementares:

- Aguarde o contato dos profissionais da unidade de saúde para checar as informações e agendar o atendimento.
- No dia agendado, receba a visita dos profissionais para a aplicação da vacina.
- Tenha em mãos um documento de identificação com foto e, se possível, a caderneta de vacina.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:

- Informações sobre vacinação – Site: saude.prefeitura.rio/vacinacao
- Plataforma SUBPAV – Site: subpav.org/aps
- Unidades de saúde de referência – Site: arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=014d8ab512a34f259bb2...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite solicitar a aplicação de vacinas oferecidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS) diretamente no domicílio do cidadão.

Para que serve:

Garantir o acesso à vacinação para cidadãos com mobilidade reduzida ou deficiência, assegurando a imunização e a proteção contra diversas doenças.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que apresente dificuldades de locomoção, como pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, que as impeçam de ir a uma Unidade de Atenção Primária.

→ O que este serviço não cobre

Este serviço não cobre:

- A aplicação de vacinas diferentes do recomendado pelo Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde;
- Solicitação de vacinas não disponíveis no Sistema Único de Saúde (SUS);
- Aplicação de vacinas para pessoas que não possuem dificuldades de locomoção e podem se dirigir a uma Unidade de Atenção Primária para se vacinar.

Legislação relacionada

- Lei nº 6.259 de 30 de outubro de 1975 - Institui o Programa Nacional de Imunização

---

Vistoria em foco de Aedes aegypti (Dengue, Chikungunya e Zika)

Publicado em 25 de novembro de 2026 – Modificado em 25 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite solicitar vistoria e controle de locais que possam servir como focos do mosquito Aedes aegypti, responsável pela transmissão de doenças como Dengue, Chikungunya e Zika.

→ Resultados obtidos

Realização da vistoria e controle dos locais identificados como focos do mosquito Aedes aegypti.

→ Prazo esperado

5 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Informações necessárias:

- Nome e telefone de contato;
- Endereço da ocorrência com pontos de referência;
- Descrição do tipo de imóvel (residencial, comercial, industrial, terreno baldio, imóvel em construção) e da sua situação (fechado, abandonado ou não);
- Indicação da origem da ocorrência: obras na rua, carcaças ou automóveis abandonados, bueiros entupidos, entulho de obra, lixo acumulado, vazamento de água, imóvel sem acesso;
- Informação se há relato de doença (caso de dengue, Zika ou Chikungunya) no local.

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento do Pref.Rio:
  - Agência Pref.Rio - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN Pref.Rio

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite solicitar a vistoria e o controle de locais que possam ser focos do mosquito Aedes aegypti.

Para que serve:

O serviço visa **prevenir e combater a proliferação do mosquito Aedes aegypti** no município. Ao solicitar a vistoria, contribui-se para a redução dos riscos de surtos e transmissão de Dengue, Chikungunya e Zika, protegendo a saúde pública.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique ou suspeite da existência de possíveis focos do mosquito Aedes aegypti em sua residência, vizinhança ou em áreas públicas.

Informações complementares:

- Dengue, Chikungunya e Zika são transmitidas pela picada do mosquito fêmea Aedes aegypti infectado com o vírus da doença.
- O mosquito costuma picar durante o dia, principalmente no início da manhã e final da tarde. A melhor maneira de prevenir é impedir a reprodução do mosquito, que procura água parada para colocar seus ovos. Deve ser uma rotina diária os cuidados de combate ao mosquito. **Não deixe água acumulada e verifique em sua casa se algum objeto pode virar criadouro do mosquito, tomando os cuidados necessários**:
- **Caixa d’água**: mantenha-a sempre bem tampada;
- **Pratinho de vaso de planta ou de xaxim, dentro e fora de casa**: evite o uso do pratinho ou escorra a água e coloque areia até a borda do pratinho ocupando todo o espaço possível;
- **Bromélia ou outra planta que pode acumular água**: as bromélias devem ser regadas com jateamento de água semanalmente. Esse método "lava" as larvas impedindo que o Aedes aegypti complete seu ciclo de vida nas

bromélias que acumulam água. O uso de palha de madeira ou fibra de coco, usados como barreira física para que o Aedes aegypti não acesse a água acumulada também é eficaz;

- **Lixeira dentro e fora de casa**: feche bem o saco plástico e mantenha a lixeira tampada;
- **Tampa de garrafa, lata, casca de ovo, saco de plástico, embalagem de plástico e vidro, copo descartável e qualquer objeto que possa acumular água**: coloque tudo em um saco plástico, feche bem e encaminhe para a coleta de lixo;
- **Vasilhame para água de animal doméstico**: lave com uma esponja ou bucha no mínimo uma vez por semana;
- **Vaso sanitário**: deixe a tampa sempre fechada. Em banheiros pouco usados, dê descarga uma vez por semana;
- **Ralo de cozinha, banheiro, sauna e ducha**: verifique se há entupimento. Se houver, providencie o desentupimento, se não houver, mantenha bem fechado;
- **Bandeja externa de geladeira**: retire a água com frequência mínima semanal, lave esfregando com esponja ou bucha;
- **Suporte de garrafão de água mineral**: lave bem o local onde a água fica acumulada sempre que for trocar o garrafão;
- **Lago artificial, cascata artificial, espelho d'água decorativo**: mantenha sempre limpo. Mantenha a água tratada com cloro, encha o local de areia ou crie peixes do tipo Guppy, pois se alimentam de larvas;
- **Tonel e depósito de águas**: lave com esponja ou bucha as paredes internas, pelo menos uma vez por semana. Tampe com tela o recipiente que não tiver tampa própria;
- **Entulho e lixo**: evite o acumulo de entulho e lixo, pois podem formar criadouros de mosquitos;
- **Piscina**: Mantenha a piscina limpa e com a água clorada;
- **Calha de água de chuva**: verifique se está entupida. Remova folhas e outros materiais que possam impedir o escoamento de água;
- **Laje**: retire a água acumulada;
- **Caco de vidro no muro**: coloque areia naquele que puder acumular água;
- **Pneu velho**: entregue ao serviço de limpeza urbana e se precisar mantê-lo, guarde em local coberto;
- **Garrafa de vidro, PET, balde, vaso de planta**: guarde vazio ou com a boca para baixo.

Vistoria em local com presença de insetos (mosquito, aranha e lacraia)

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço realiza a vistoria e análise de ambientes com presença de insetos e animais peçonhentos como mosquitos, aranhas e lacraias, pela Vigilância Ambiental em Saúde.

→ Resultados obtidos

Análise especializada do ambiente e intervenção para controle e prevenção de riscos à saúde

→ Prazo esperado

7 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

causados por vetores e animais
peçonhentos.

→ **Como solicitar**

Informações necessárias:

- Nome completo e telefone de contato
- Endereço completo da ocorrência com ponto de referência;
- Tipo de animal/inseto e quantidade (pequena ou grande);
- Informar quando apareceram e o horário/período em que há maior presença (manhã/tarde/noite);
- Informar se estão em ambiente interno (dentro do imóvel) ou externo (parte externa do imóvel e rua).

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746:
  - Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
  - VAN 1746 na pista

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço realiza a análise de ambientes que apresentam fatores de risco biológicos, incluindo a presença de vetores, reservatórios, hospedeiros e animais peçonhentos, como mosquitos, aranhas e lacraias. A vistoria é atendida pela Vigilância Ambiental em Saúde, uma área da saúde pública que estuda a relação entre a saúde humana e o meio ambiente.

Para que serve:

Este serviço serve para identificar e intervir em situações de risco à saúde causadas pela presença de insetos e animais peçonhentos. Ele permite a análise especializada do ambiente para controlar e prevenir problemas de saúde pública relacionados a esses fatores biológicos.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que identifique a presença de fatores de risco biológicos, como mosquitos, aranhas ou lacraias, em seu ambiente ou em locais públicos.

→ **O que este serviço não cobre**

Este setor não realiza ações sobre bichos que não tenham impacto sobre a saúde humana.